

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «РАЗВИТИЕ»

Медицинская организация: ООО «РАЗВИТИЕ»

Адрес: 656037, г. Барнаул, пр-т Ленина, 146, пом. Н1

ОГРН: 1192225029952

ИНН: 2221245235

Лицензия: Л041-01151-22/00338209 от 26.12.2019

Телефон: +7 (3852) 50-61-46

Электронная почта: r.c.razvitie@mail.ru

Режим работы: понедельник-пятница с 08:00 до 20:00

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка устанавливают порядок обращения пациентов, законных представителей несовершеннолетних пациентов и посетителей в ООО «РАЗВИТИЕ» (далее — Центр).

1.2. Правила разработаны в целях обеспечения доступности и качества медицинской помощи, соблюдения прав пациентов, создания безопасных и комфортных условий пребывания в Центре.

1.3. Правила обязательны для пациентов, законных представителей несовершеннолетних пациентов, сопровождающих лиц и иных посетителей Центра.

1.4. Медицинские услуги в Центре оказываются на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, по предварительной записи и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.5. Ознакомление с настоящими Правилами осуществляется путем размещения информации на официальном сайте Центра и/или на информационном стенде в помещении Центра.

2. Порядок записи на прием

2.1. Запись на прием осуществляется по телефону, через мессенджеры, при личном обращении в Центр либо иным способом, используемым Центром для связи с пациентами.

2.2. При записи пациент или законный представитель сообщает фамилию, имя, отчество пациента, возраст ребенка, контактный телефон, желаемую услугу или специалиста, а также иную информацию, необходимую для организации приема.

2.3. При первичном обращении законному представителю несовершеннолетнего пациента рекомендуется иметь при себе:

- паспорт законного представителя;
- свидетельство о рождении ребенка или иной документ, удостоверяющий личность пациента;
- медицинские документы, заключения специалистов, результаты обследований, если они имеются;
- направление врача, если оно имеется.

2.4. Прием ведется по предварительной записи. Пациентам и законным представителям рекомендуется прибывать в Центр за 10 минут до назначенного времени для оформления документов.

2.5. При опоздании пациента более чем на 15 минут Центр вправе сократить время приема или предложить перенос приема на другое свободное время.

3. Порядок оказания медицинских услуг

3.1. Медицинские услуги оказываются после оформления необходимых документов, включая договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и иные документы, предусмотренные законодательством.

3.2. До начала оказания услуги пациенту или законному представителю предоставляется информация о специалисте, характере услуги, возможных противопоказаниях, ожидаемом результате и стоимости услуги.

3.3. Законный представитель обязан сообщить специалисту достоверную информацию о состоянии здоровья ребенка, имеющихся диагнозах, аллергических реакциях, противопоказаниях, принимаемых препаратах и иных обстоятельствах, которые могут иметь значение для оказания медицинской помощи.

3.4. Центр вправе отказать в оказании услуги или перенести прием при наличии признаков острого инфекционного заболевания у пациента, а также при наличии иных медицинских противопоказаний.

3.5. Назначения и рекомендации специалистов выполняются пациентом или законным представителем добровольно. Ответственность за своевременное обращение за медицинской помощью и выполнение рекомендаций специалиста несет пациент или его законный представитель.

4. Права пациента и законного представителя

Пациент и/или законный представитель имеет право:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников Центра;
- на получение информации о состоянии здоровья, методах обследования и лечения, возможных рисках и ожидаемых результатах;
- на выбор специалиста при наличии такой возможности в расписании Центра;
- на оформление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство или отказа от него;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на получение информации о стоимости платных медицинских услуг до начала их оказания;
- на обращение к руководителю Центра с вопросами, предложениями, заявлениями и жалобами;
- на обращение в надзорные органы и суд в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5. Обязанности пациента и законного представителя

Пациент и/или законный представитель обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- предоставлять достоверную информацию, необходимую для оказания медицинской помощи;
- своевременно являться на прием или заранее предупреждать Центр об отмене или переносе записи;
- выполнять рекомендации специалистов либо своевременно сообщать об отказе от их выполнения;
- уважительно относиться к сотрудникам Центра, другим пациентам и посетителям;
- соблюдать чистоту, тишину и порядок в помещениях Центра;
- бережно относиться к имуществу Центра;
- не оставлять детей без присмотра в помещениях Центра.

6. Правила пребывания в Центре

6.1. Посетители обязаны соблюдать порядок, санитарно-гигиенические требования и требования безопасности, действующие в Центре.

6.2. В помещениях Центра необходимо использовать сменную обувь или бахилы, если это предусмотрено внутренним порядком Центра.

6.3. В Центр не рекомендуется приводить ребенка с признаками острого инфекционного заболевания: повышенной температурой, кашлем, насморком, сыпью, рвотой, диареей и иными симптомами, которые могут представлять риск для других пациентов.

6.4. В помещениях Центра запрещается:

- курить, употреблять алкогольные напитки, наркотические и токсические вещества;
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения;
- нарушать общественный порядок, громко разговаривать, мешать работе специалистов и отдыху других пациентов;
- вести фото-, видео- или аудиозапись сотрудников и других посетителей без их согласия;
- самостоятельно входить в служебные помещения;
- приносить предметы и вещества, которые могут представлять опасность для окружающих;
- портить имущество Центра.

6.5. За порчу имущества Центра пациент, законный представитель или сопровождающее лицо несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Отмена и перенос приема

7.1. При невозможности явиться на прием пациенту или законному представителю необходимо заранее уведомить Центр по телефону или через используемый канал связи.

7.2. При невозможности явиться на прием пациенту или законному представителю рекомендуется предупредить Центр как можно раньше, чтобы специалист мог предложить свободное время другому пациенту.

7.3. При неявке без предупреждения Центр вправе предложить пациенту другое свободное время приема с учетом расписания специалистов.

7.4. Предоплата за медицинские услуги в Центре не взимается. Условия отмены, переноса приема и возврата денежных средств применяются в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг и действующим законодательством.

8. Порядок оплаты и возврата денежных средств

8.1. Стоимость медицинских услуг определяется действующим прейскурантом Центра.

8.2. Предоплата за медицинские услуги не взимается. Оплата услуг производится в порядке, установленном Центром и договором на оказание платных медицинских услуг.

8.3. Пациент или законный представитель вправе отказаться от оказания платной медицинской услуги в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

8.4. При отказе от услуги до начала ее оказания оплаченная сумма возвращается в полном объеме.

8.5. Если услуга была оказана полностью или частично, возврат денежных средств осуществляется с учетом фактически оказанных услуг и/или фактически понесенных расходов Центра.

8.6. Заявление на возврат денежных средств подается в письменной форме на имя директора ООО «РАЗВИТИЕ». Возврат осуществляется способом, предусмотренным договором и правилами расчетов.

8.7. Возврат денежных средств производится после получения заявления, как правило — в кратчайший срок. Предельный срок возврата денежных средств — до 10 дней с момента подачи заявления.

9. Порядок рассмотрения обращений и жалоб

9.1. Пациент, законный представитель или посетитель вправе обратиться на имя директора ООО «РАЗВИТИЕ» с вопросом, предложением, заявлением или жалобой.

9.2. Обращение может быть подано устно, письменно, по телефону, по электронной почте или иным способом связи, используемым Центром.

9.3. Для рассмотрения обращения рекомендуется указать фамилию, имя, отчество заявителя, контактный телефон или электронную почту, суть обращения и желаемый способ получения ответа.

9.4. Письменные обращения и жалобы рассматриваются директором Центра или уполномоченным сотрудником.

9.5. Срок рассмотрения письменной жалобы — до 10 дней со дня получения обращения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты утверждения руководителем Центра.

10.2. Центр вправе вносить изменения в настоящие Правила. Актуальная редакция размещается на официальном сайте Центра и/или на информационном стенде в помещении Центра.

10.3. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются законодательством Российской Федерации, договором на оказание платных медицинских услуг и внутренними документами Центра.

Отметка об утверждении

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «РАЗВИТИЕ»


«12» сентября 2026 г.